

# DB 3310

台 州 市 地 方 标 准

DB 3310/T

—XXXX

## 幸福中心建设与服务规范

Specification for construction and service of happiness center

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

台州市市场监督管理局 发布

## 目 次

1	范围 .....	1
2	规范性引用文件 .....	1
3	术语和定义 .....	1
4	总体要求 .....	1
5	建设要求 .....	2
5.1	选址 .....	2
5.2	功能区布局 .....	2
5.3	标志标识 .....	2
5.4	设施设备 .....	2
6	组织要求 .....	2
6.1	管理机构 .....	2
6.2	负责人 .....	2
6.3	讲解员 .....	2
6.4	心理咨询师 .....	3
6.5	咨询助理 .....	3
6.6	技术人员 .....	3
6.7	接线员 .....	3
7	服务要求 .....	3
7.1	一般要求 .....	3
7.2	预约服务 .....	3
7.3	学习培训 .....	4
7.4	心理测量 .....	4
7.5	咨询辅导 .....	4
7.6	心理训练 .....	6
8	评价与改进 .....	6
附录 A (资料性)	心理指导区、活动体验区设施设备配置 .....	8
附录 B (资料性)	预约申请表 .....	9

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由台州市卫生健康委员会提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

# 幸福中心建设与服务规范

## 1 范围

本文件规定了幸福中心建设与服务总体要求、建设要求、组织要求、服务要求、评价与改进内容。本文件适用于面向群众提供学习培训、心理测量、咨询辅导等服务的幸福中心建设与服务工作。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则
- GB 15630 消防安全标志设置要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**幸福中心 happiness center**

为群众提供学习培训、心理测量、咨询辅导、心理训练等服务的场所。

## 4 总体要求

- 4.1 幸福中心建设应满足“环境精美、队伍精良、服务精准和群众满意”4个方面要求。
- 4.2 应全面普及和传播心理健康知识，强化心理健康自我管理意识，加强人文关怀和生命教育，消除对心理问题的偏见与歧视，预防和减少个人极端案（事）件发生。
- 4.3 应坚持全民心理健康素养提高和个体心理疏导相结合，满足不同群体心理健康服务需求，促进心理健康服务科学、规范、有序发展。
- 4.4 应加强政府、组织等多元主体之间的资源共享和协同合作，整合各类优质资源，高效协作，满足不同心理服务需求。

## 5 建设要求

### 5.1 选址

应综合考虑服务半径、人口规模、周边地理环境、基础设施等因素，选择在群众相对集聚、交通便利的地方，满足交通、疏散等要求。

### 5.2 功能区布局

5.2.1 应干净、整洁、卫生，符合光环境、色彩心理学等要求，场所的功能区及设计应联合专业心理学团队进行，设置心理指导区和活动体验区。

5.2.2 心理指导区应设置可选功能区，包括但不限于学习培训室、心理测量室、心理咨询室、积极心理训练室等区域。

5.2.3 活动体验区应设置可选功能区，包括但不限于绘画室、运动室、音乐室等区域。

### 5.3 标志标识

5.3.1 应张贴积极心理学相关标语及积极情绪互动标识，标志标识应规范、系统、清晰和醒目。

5.3.2 公共信息标志及导向系统应符合 GB/T 10001.1 的要求，设置应符合 GB/T 15566.1 要求。

5.3.3 安全标志应符合 GB 2894、GB 13495.1 的要求，消防安全标志设置应符合 GB 15630 的规定。无障碍标志应符合 GB/T 10001.9 的要求。

### 5.4 设施设备

5.4.1 应配备满足日常办公需要的基本设备和满足心理服务需要的通用设备。

5.4.2 应提供满足社会心理服务需要的专业设备。

5.4.3 心理指导区、活动体验区设施设备配置见附录 A。

## 6 组织要求

### 6.1 管理机构

6.1.1 应设立管理机构，明确负责人，配备讲解员、心理咨询师、咨询助理、技术人员、接线员等岗位。

6.1.2 应建立健全各项规章制度，包括但不限于办公行政管理制、心理咨询保密制度、服务质量评价制度、服务改进工作制度等。

6.1.3 应有具备资质的培训老师、专业督导师定期开展心理学、心理测评、心理咨询等专业知识的培训。

6.1.4 应每周组织全体人员学习心理学基础知识。

### 6.2 负责人

6.2.1 应具备心理学本科及以上学历，5年及以上团队管理经验，2年及以上心理学机构工作管理经验。

6.2.2 应负责幸福中心运营管理工作，协调日常运作，制定运作计划和管理制度。

6.2.3 应制定服务方针和目标，明确中心的定位、服务范围和发展方向。

6.2.4 应组织和安排必要的培训、学术交流和专业发展活动。

### 6.3 讲解员

- 6.3.1 应具备大专及以上学历，普通话二级乙等水平及以上，注重礼仪仪态。
- 6.3.2 应了解幸福中心所有设备项目内容，规范讲解幸福中心内各点位。
- 6.3.3 应根据设备操作规范，熟练使用所负责点位设备，并保持点位设备的整洁有序及日常的保养维护。

#### 6.4 心理咨询师

- 6.4.1 应具备注册心理咨询师资格，或达到幸福中心规定的心理咨询专业水准。
- 6.4.2 应负责其专业能力范围内来访个案，如果发现无法帮助群众，应做好转介工作。
- 6.4.3 应定期参加专业督导师的督导。

#### 6.5 咨询助理

- 6.5.1 应具备心理学本科及以上学历。
- 6.5.2 应负责安排预约时间、跟进来访者后期需求等工作。
- 6.5.3 应签署保密协议，并定期参加注册督导师的督导。

#### 6.6 技术人员

- 6.6.1 应具备相关本科及以上学历，具有 IT 技术支持等知识。
- 6.6.2 应每周对设备进行维护测试，发现问题及时联系厂家进行维修。

#### 6.7 接线员

- 6.7.1 应接受过专业热线服务培训及督导，具备评估危机等级及心理咨询等能力，定期接受培训。
- 6.7.2 应有自己的接线用名，接线用名应具备正式、隐藏个人信息、易识别等特点，审核通过后使用。

### 7 服务要求

#### 7.1 一般要求

- 7.1.1 幸福中心运营时间为每周二至周日上午 9:30~11:30，下午 13:00~17:30（冬令时 13:00~17:00），每周一休息，节假日由管理机构另行通知。
- 7.1.2 每日接待人数上限为 120 人次，上午 40 人次，下午 80 人次，瞬间留存人数达到 50 人时应暂停群众入馆。
- 7.1.3 应面向群众、全国大中小学校和政府企事业单位、社会团体机构开放。
- 7.1.4 应提供预约服务、学习培训、心理测量、咨询辅导、心理训练等服务。

#### 7.2 预约服务

##### 7.2.1 个体预约

- 7.2.1.1 线上应通过微信小程序、公众号或幸福中心预约热线等方式进行预约。
- 7.2.1.2 线下应通过扫码核销或纸质临时参访登记完成预约。

##### 7.2.2 团体预约

团体预约应符合以下规定：

- 填写预约申请表（附录 B）；
- 盖印本单位印章；

- 向幸福中心提交预约申请表；
- 待幸福中心确认参观时间和参观人数；
- 携带已盖章的纸质预约申请表进馆参观。

### 7.3 学习培训

7.3.1 应根据实际环境容纳量配备 LED 屏幕、摄像头、笔记本电脑、椅子等设备，其中电脑安装教学录播系统。

7.3.2 环境应明亮、整洁、通风，室内色彩以浅色为主，外部环境保持安静。

7.3.3 学习培训应包括以下步骤：

- 咨询助理收集汇总群众报名信息；
- 咨询助理安排课程、培训时间表，并建立培训群发布信息；
- 培训老师开展培训、课堂评分以及结业考试；
- 幸福中心颁发证书。

7.3.4 学习培训时应满足以下要求：

- 现场录制课程、提供纸质课程资料；
- 线上、线下课程同时开展；
- 限定时间内完成培训，并开展考试。

### 7.4 心理测量

7.4.1 应提供基于积极心理学理论编制的标准化量表、眼动心理测量系统、脑电心理测量系统等心理测量工具。

7.4.2 心理测量室环境应安全保密、采光通透、安静舒适。

7.4.3 心理测量服务应包括以下步骤：

- 咨询助理告知群众在小程序上预约或通过电话预约；
- 心理咨询师与群众沟通基本情况并提出测评内容；
- 咨询助理带群众去心理测量室进行测量；
- 心理咨询师向群众解读结果；
- 幸福中心出具个人或团体的综合报告。

7.4.4 提供心理测量服务时应满足以下要求：

- 在开展心理测量前，应告知群众心理测量的目的，签署知情同意书，让群众根据自己最近的情况如实填写；
- 告知群众心理测量中收集的个人资料、数据将被保密处理，除非法律规定要求披露；
- 如有些测量会引起不适，应在测量开始前告知群众。

### 7.5 咨询辅导

#### 7.5.1 一般要求

应提供线下咨询、线上咨询、团体辅导、危机干预、心理剧等五项服务。

#### 7.5.2 线下咨询

7.5.2.1 应设立心理咨询室，心理咨询室应具备隐私性与保密性，至少配备两把椅子、一张桌子、一个时钟及纸巾等。

7.5.2.2 应有足够安全的档案保存空间，专门用以保存来访及咨询过程中产生的纸质及电子资料，防止来访的资料泄露。

7.5.2.3 线下咨询应包括以下步骤：

- 咨询助理告知群众在小程序上预约或通过电话预约；
- 咨询助理了解基本情况后匹配相应的咨询师以及预约咨询时间；
- 心理咨询师进行咨询（辅导）；
- 咨询结束咨询助理收集反馈。

7.5.2.4 心理咨询师提供心理咨询服务时应符合以下规定：

- 未经群众许可，不泄露会暴露群众秘密的信息，在团体咨询中，关于团体成员的自我揭露，心理咨询师应事先设定守密标准；
- 不应用心理咨询技术进行非专业性的活动和其他不正当目的的活动；不与群众发生任何经济利益关系；尊重和保护群众的隐私，未经群众许可，不泄露群众秘密的信息；
- 在进行正规心理测试前，应向群众说明测试的内容和目的，并在测试结束后作出专业解释；
- 每次咨询（辅导）结束后，应认真填写心理咨询记录，未经许可，不应将记录带出咨询室，并定期进行案例讨论和咨询总结，案例研究不应损害群众合法权益；
- 在心理咨询工作中，一旦发现群众有危害自身和他人的情况，应启动危机干预方案。如与其他心理咨询师进行磋商，应将有关保密信息的暴露程度限制在最低范围之内。

### 7.5.3 线上咨询

7.5.3.1 线上咨询应包括以下步骤：

- 致问候语，倾听群众的困扰；
- 如是高危来电，实施高危来电干预方案；
- 如是一般心理问题，澄清来电者要解决的首要问题，讨论解决问题的策略、方法以及各方法的利弊；
- 选择最佳方法，制定计划；
- 鼓励群众将计划付诸行动；
- 总结并结束来电；
- 补充电话登记资料。

7.5.3.2 提供线上咨询时应满足以下要求：

- 除法律规定情况外，不应向外界透露群众信息；
- 不应与群众开展咨访关系以外的联络；
- 负责自己能力范围内的个案，如果发现无法帮助群众，应做好转介工作。

### 7.5.4 团体辅导

团体辅导应包括以下步骤：

- 在开始团体心理辅导时，应明确团体的目标和群众之间的约定，确保群众理解并同意团体的目的、规则和期望；
- 尊重群众的隐私和保密性，告知群众在适用的法律和伦理框架内进行信息共享；
- 营造安全、支持和尊重的氛围，关注并处理可能引起紧张或不安的情境；
- 明确群众的权利、责任以及参与度，处理相关冲突和争议；
- 定期进行团体评估，根据群众的反馈，适时调整心理辅导的方向和方法；
- 提前告知结束时间，并提供过渡支持。



### 7.5.5 危机干预

#### 7.5.5.1 危机干预应包括以下步骤：

- 进行全面的心理评估，制定个性化的危机干预计划，包括危机防范、危机处理和后续支持等方面，如有高危行为风险，应采取联系紧急救援服务或提供其他安全支持等措施；
- 提供积极、支持性的引导，必要时与其他卫生专业人员、社会工作者、家庭成员等协同合作，以提供全面的支持；
- 协助群众建立和加强社会支持系统，对社区成员、家庭成员等进行心理危机干预的培训和教育；
- 提供连续关怀和随访，确保群众在危机后得到长期的心理健康支持。

#### 7.5.5.2 提供危机干预服务时应满足以下要求：

- 应当遵守隐私和保密性原则，在法律和伦理框架内保护群众的隐私权。
- 定期进行模拟演练和培训，包括模拟危机情境、讨论案例、分享经验等，确保保持高水平的应对能力。
- 与其他专业组织、机构和社区资源建立合作网络，获得必要的支持和信息。

### 7.5.6 心理剧

心理剧服务应包括以下步骤：

- 营造安全、亲密、信任的氛围，告知群众参与的目的、过程和可能的结果；
- 引导群众在不同的角色中自由穿梭，以促进对不同视角的理解；
- 在心理剧表演之后，引导群众进行有目的性的反思和讨论，引导群众情感的表达，并确保群众在情感体验中感到支持和理解；
- 尊重和维护群众隐私，尊重个体差异。

## 7.6 心理训练

7.6.1 应运用绘画室、运动室、音乐室等活动体验区空间对群众进行情绪调节心理训练，提升群众情绪调节能力。

7.6.2 应运用积极心理训练室相关设备帮助群众进行积极心理训练，全面提升群众积极心理体验。

7.6.3 应通过线上刻意行为训练系统，如行为训练：每 2~5 分钟/天进行行为训练，完成线上打卡，养成积极心理践行习惯，真实提升个人幸福感。

#### 7.6.4 提供心理训练服务应满足以下要求：

- 尊重参与者的隐私和保密性；
- 明确每个训练阶段的目标，以确保训练的方向符合群众的需求；
- 定期进行心理训练的评估，了解训练的效果和群众的进展，根据评估结果调整训练计划；
- 确保心理训练过程的安全性，处理训练涉及潜在的情感或心理风险。

## 8 评价与改进

8.1 应实施群众满意度调查，调查幸福中心服务满意度。

8.2 应根据服务质量评价制度定期评价服务过程质量，服务评价内容包括但不限于服务态度、服务环境、服务效果。

8.3 应定期对服务现场和记录、服务满意度与投诉情况等内部评价。

8.4 应根据服务改进工作制度，统计、分析评价结果，制定改进措施，进行服务的持续改进，并对服务改进工作进行督促、跟踪、复查。

附 录 A  
(资料性)

心理指导区、活动体验区设施设备配置

心理指导区、活动体验区设施设备配置见表A.1。

表A.1 心理指导区、活动体验区设施设备配置表

区域		相关设备
心理指导区	智能心理测量室	眼动测量设备、定制脑电测量设备及打印机
	儿童心理成长空间	认知反应训练仪、认知训练积木、益智玩具、滑梯及安全保护设施
	绘画积极心理空间	定制化绘画心理训练一体机、木质画架、电子绘画设备及纸质绘画设备
	认知训练空间	认知训练系统、脑血氧认知训练系统（主要针对老年特殊人群）
	音乐舞动空间	星空顶、定制地毯、电子钢琴、电子架子鼓、非洲鼓、箱鼓、电吉他效果器、电吉他、电箱吉他、电贝斯效果器、电贝斯、舞台音箱（带支架）
	ACE成长空间	定制化ace艺术审美认知训练系统、定制化ace创造力训练系统、定制化ace同理心训练系统、积木块、创意墙、白磁力板、定制化地毯、绘画工具、积木
	心理咨询室	脑电智能睡眠沙发、电脑、打印机等设备
	团体心理辅导室	VR元宇宙团体辅导网络化系统、VR元宇宙团体辅导VR硬件、VR眼镜消毒柜
	积极心理训练空间	哈哈镜、定制化积极自我训练系统、定制化积极自我展示系统、定制化积极情绪训练系统、定制化积极关系训练系统、定制化积极意义训练系统、定制化积极投入训练系统、定制化积极投入训练系统—脑电设备、定制化积极信念训练系统、定制化抗挫力训练设备
	儿童心理关爱空间	儿童心理测量系统
	老年心理关爱空间	老年认知测量软件、老年认知训练系统、脑电智能睡眠沙发
	VR运动积极心理空间	心理学VR运动自行车、VR心理干预蛋椅、棚顶下垂VR沉浸互动设备
学习培训室	LED灯、笔记本电脑、液晶电视、话筒、音箱、无线路由器、操作台	
活动体验区	中心筒	脑电头环和耳机
	VR触觉	触觉福流装置
	VR自行车	VR运动自行车
	睡眠空间	睡眠沙发

附 录 B  
(资料性)  
预约申请表

预约申请表见表B.1。

表B.1 预约申请表

预约须知： 欢迎参观xx幸福中心！请持有效身份证件实名预约，证件号码填写错误将无法入场，预约成功后，需在预约时段内进入xx幸福中心，使用身份证或二维码核验入场！					
预约地点	预约时间	限额	参访人信息		预约项目
			联系电话	身份证号	
xx幸福中心	09:00-11:00	30人			<input type="checkbox"/> 心理测评预约 <input type="checkbox"/> 个案咨询 <input type="checkbox"/> 团体辅导 <input type="checkbox"/> 绘画心理 <input type="checkbox"/> 舞动空间 <input type="checkbox"/> 积极心理学训练空间 <input type="checkbox"/> 睡眠空间
	13:00-16:00	50人			<input type="checkbox"/> 心理测评预约 <input type="checkbox"/> 个案咨询 <input type="checkbox"/> 团体辅导 <input type="checkbox"/> 绘画心理 <input type="checkbox"/> 舞动空间 <input type="checkbox"/> 积极心理学训练空间 <input type="checkbox"/> 睡眠空间